Les processus de gestion de l'entreprise Spécibike

Description du thème

Propriétés	Description
Intitulé court	Interprétation des processus de gestion via le cas Spécibike
Intitulé long	Interprétation des processus de gestion via le cas Spécibike
Présentation	Il s'agit d'approfondir la notion de processus vue en classe de 1ère en Sciences de gestion, et de comprendre comment un processus est mis en œuvre dans l'organisation via un PGI. L'élève est également amené à réfléchir sur la notion de qualité de l'information et sur le paramétrage du progiciel, ainsi que leurs conséquences (prise de décision, responsabilités).
Formation concernée	Classe de terminale SIG de la série Sciences et Technologie du Management et de la Gestion (STMG)
Matière	Systèmes d'information de gestion
Thème	L'organisation informatisée
Question de gestion	Pourquoi la qualité du système d'information est-elle un enjeu pour l'organisation ?
Pré-requis	La notion de processus a déjà été abordée en classe de première STMG en sciences de gestion, ainsi que les notions d'organisation et d'acteur.
Transversalités	Transversalités avec le cours de management : Thème 1 : Le rôle du management dans la gestion des organisations 1.1 Qu'est-ce qu'une organisation ? Thème 3 : Le management stratégique : Le choix des objectifs et le contrôle stratégique 3.4 Le système d'information contribue-t-il à l'efficacité de la prise de décision ?
Notions	Qualités des données et de l'information, processus de gestion, activités, acteurs, progiciel de gestion intégré (PGI), modélisation d'un processus
Mots clés	Processus, processus métier, processus support, schéma évènements-résultats, PGI, acteur, qualité de l'information
Outils	PGI OpenERP, base de données Spécibike
Durée	2 heures
Version	1.0
Date de publication	Mars 2013
Auteurs	Nathalie Canu, Rozenn Dagorn

Les processus via le cas Specibike

Les notions

Le processus :

« Un processus est défini comme un ensemble organisé d'activités déclenché par un évènement [éléments d'entrée] et orienté vers la production d'un résultat clairement identifié [éléments de sortie] ». « Les entrées d'un processus proviennent soit de l'extérieur, soit d'un autre processus (processus amont). Tout comme ses sorties vont soit vers l'extérieur, soit vers un processus aval »[1]. L'objectif final d'un processus est la satisfaction du client, qu'il soit interne ou externe.

Typologie des processus :

On distingue principalement deux types de processus :

- Processus de réalisation ou processus métier : Ils contribuent directement à la réalisation du produit, de la détection du besoin client à sa satisfaction. Ils regroupent des activités liées au cycle de vie du produit : recherche de nouveaux produits, conception, achats et approvisionnements, logistique, production, commercialisation et maîtrise des relations avec le client.
- Processus support : ils contribuent au bon déroulement des processus de réalisation en leur apportant les ressources nécessaires. Ils ne créent pas directement de valeur pour le client, mais ils sont nécessaires au fonctionnement de l'organisation. Il s'agit notamment de la gestion des ressources humaines, la gestion des ressources financières, la gestion de l'information…

La représentation schématique d'un processus : le modèle évènement-résultat

Evènement : « un évènement est une circonstance portée à la connaissance du système et à laquelle il doit réagir »[2]. On distingue les évènements déclencheurs (lorsqu'ils déclenchent une activité) des évènements résultats (qui sont les produits de l'activité).

Remarque : un évènement déclencheur peut être temporel ; exemple : tous les jours à 18h.

Activité : déroulement continu d'actions qui doit s'exécuter sans interruption, sans besoin d'autres évènements en entrée.

Règle de synchronisation : c'est « une pré-condition au démarrage d'une activité »[3]. Dans certains cas, il peut s'agir d'une coordination de plusieurs évènements.

Règle d'émission : c'est « une post-condition au démarrage d'une opération. Elle conditionne la production d'évènements résultats d'une opération. » Une activité est composée de tâches dont certaines sont soumises à des conditions pour produire des résultats.

Les critères de qualité de l'information :

- La fiabilité (information à laquelle on peut se fier, on va regarder notamment la fiabilité de la source),
- L'exactitude (contenu conforme à la vérité, vraisemblance du contenu si on compare plusieurs sources),
- L'accessibilité (les acteurs peuvent obtenir l'information facilement),
- La pertinence (qui répond à une question, qui est approprié),
- L'actualité (correspond au moment présent, information récente, mise à jour), la ponctualité (l'information arrive à temps pour prendre la décision par exemple),
- L'exhaustivité (qui épuise à fond un sujet), le degré de finesse et de précision.

---

[1] Brandenburg, Wojtyna, L'approche processus, mode d'emploi, 2005
[2] ACSIOME, Modélisation dans la conception des systèmes d'information, 1989
[3] Giraudin, Chabre-Peccoud, Rieu, Saint-Marcel, Modèles de spécification pour l'ingénierie des systèmes d'information, 2001

Source : « Approche des processus organisationnels et modélisation en terminale GSI », Christine Gaubert-Macon, Réseau Certa, Juillet 2006.

Présentation de l'entreprise

Au fil des années, Spécibike est devenu un réseau de quelques 70 magasins de cycles, indépendants et répartis sur l'ensemble du territoire français. Les magasins Spécibike proposent toutes les grandes marques du marché dont les vélos pour enfants, les vélos pliants, les vélos à assistance électrique et de nombreux accessoires. Spécibike, ce sont aussi des ateliers de réparation et d'entretien qualifiés.

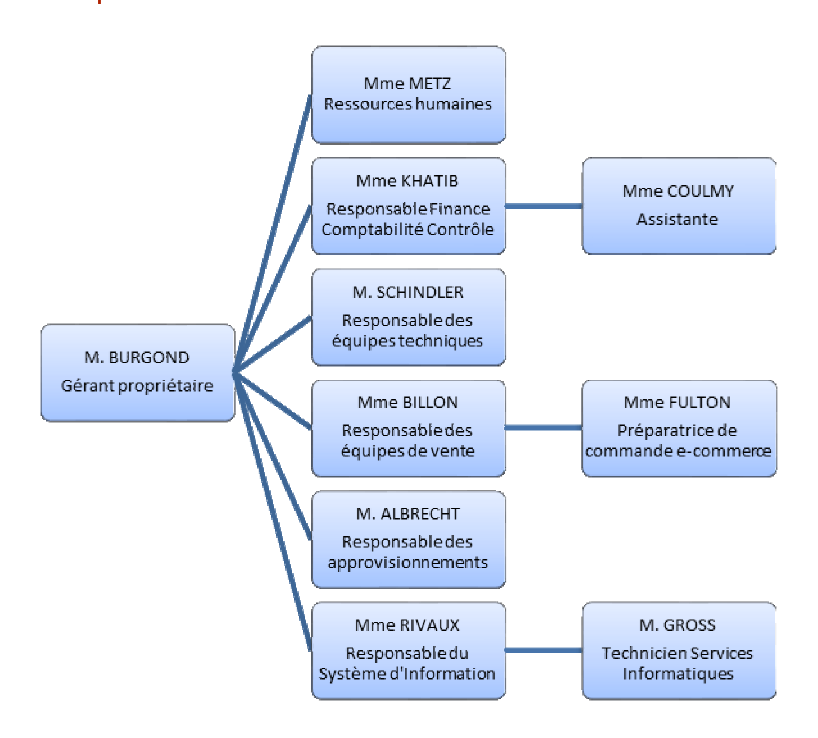
Spécibike ne fabrique pas de vélos, la société achète les vélos auprès de grandes marques et les revend en apportant différents services au client : un catalogue très complet de vélos et d'accessoires, les conseils de techniciens spécialisés, un service de réparation efficace.

L'entreprise est organisée selon le schéma suivant :

- Le siège social, magasin d'origine créé par M. BURGOND, réalisant le plus gros volume d'affaires, est situé à Dijon.
- Les autres magasins sont des lieux de distribution qui disposent d'une organisation propre.

L'entreprise dispose également d'un site marchand « Oxabike » proposant à la vente ses produits, ainsi que des pièces de rechange et des accessoires. La logistique liée aux commandes en ligne est située à Dijon.

Organigramme de Spécibike :



Acteurs et missions au siège de Spécibike

M. BURGOND, passionné de randonnées VTT, fait le choix de la gamme de vélos à proposer en catalogue en relation étroite avec Mme BILLON qui analyse les tendances du marché et forme les équipes de vente des magasins. Mme METZ se charge de la gestion du personnel pour s'assurer de disposer des ressources humaines suffisantes dans les différents magasins (validation des congés pour les directeurs de magasin, organisation des remplacements).

Lors de tournées dans les magasins, les responsables des équipes techniques et de vente s'assurent de la bonne marche des points de vente en fonction des standards mis en place lors de séminaires de

formations. Mme BILLON gère la distribution. Mme FULTON supervise la gestion du site de vente en ligne et gère la préparation des commandes passées avec le site OXABIKE.

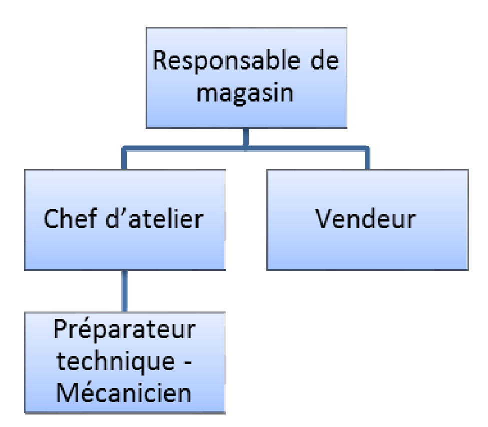
M. ALBRECHT s'occupe du référencement des fournisseurs et des gammes choisies. Il négocie les contrats avec les fournisseurs. Il s'assure que les magasins sont convenablement approvisionnés.

Mme RIVAUX est responsable du système d'information, elle supervise les services en lignes (site marchand, réseaux sociaux), les ressources informatiques des magasins. M. GROSS veille plus particulièrement au bon fonctionnement du progiciel de gestion intégré (PGI) qui a été mis en place dans l'entreprise depuis deux ans ; il a le rôle d'administrateur du progiciel.

Mme KHATIB et son assistante Mme COULMY sont chargées du suivi comptable des ventes et des achats. Elles produisent tous les mois, pour la direction, un état des ventes par magasin, un suivi de trésorerie. La gestion de la paye est confiée à un cabinet d'expertise comptable.

Organigramme de chaque magasin

Dans chaque magasin, l'organisation, composée de 4 personnes, est la suivante :



Le magasin de Dijon, qui réalise le plus gros volume d'affaires, compte 4 personnes à la vente et 4 à la technique. Ces 8 personnes disposent d'une prime de mobilité, elles peuvent en effet être amenées à remplacer les salariés en congés dans les autres magasins en fonction des besoins.
Un dispositif identique est mis en place dans le magasin de Paris, ceci afin de se rapprocher des lieux de remplacement situés sur la partie ouest du territoire.

Les magasins disposent de postes de travail informatiques reliés à Internet et de terminaux de cartes bancaires.

Le système d'information de Spécibike

Les magasins enregistrent les ventes de biens et de services à l'aide d'un progiciel de gestion intégré (PGI) accessible en ligne sous la forme d'une application *web*. Les employés accèdent au PGI et au site marchand via un logiciel navigateur.

Le PGI a été choisi pour sa capacité à prendre en charge les processus métier de Spécibike, à savoir l'achat et la vente de vélos, mais aussi, parce qu'il supporte les autres activités liées à la gestion de l'entreprise, la comptabilité, la gestion des ressources humaines et la logistique.

Outre son important réseau de magasins, Spécibike est présent sur la toile avec son site marchand Oxabike. Ce site est géré à l'aide d'un système de gestion de contenu[4] couplé au PGI choisi par l'entreprise. Ainsi, les commandes passées par les clients sur le site marchand alimentent la base de

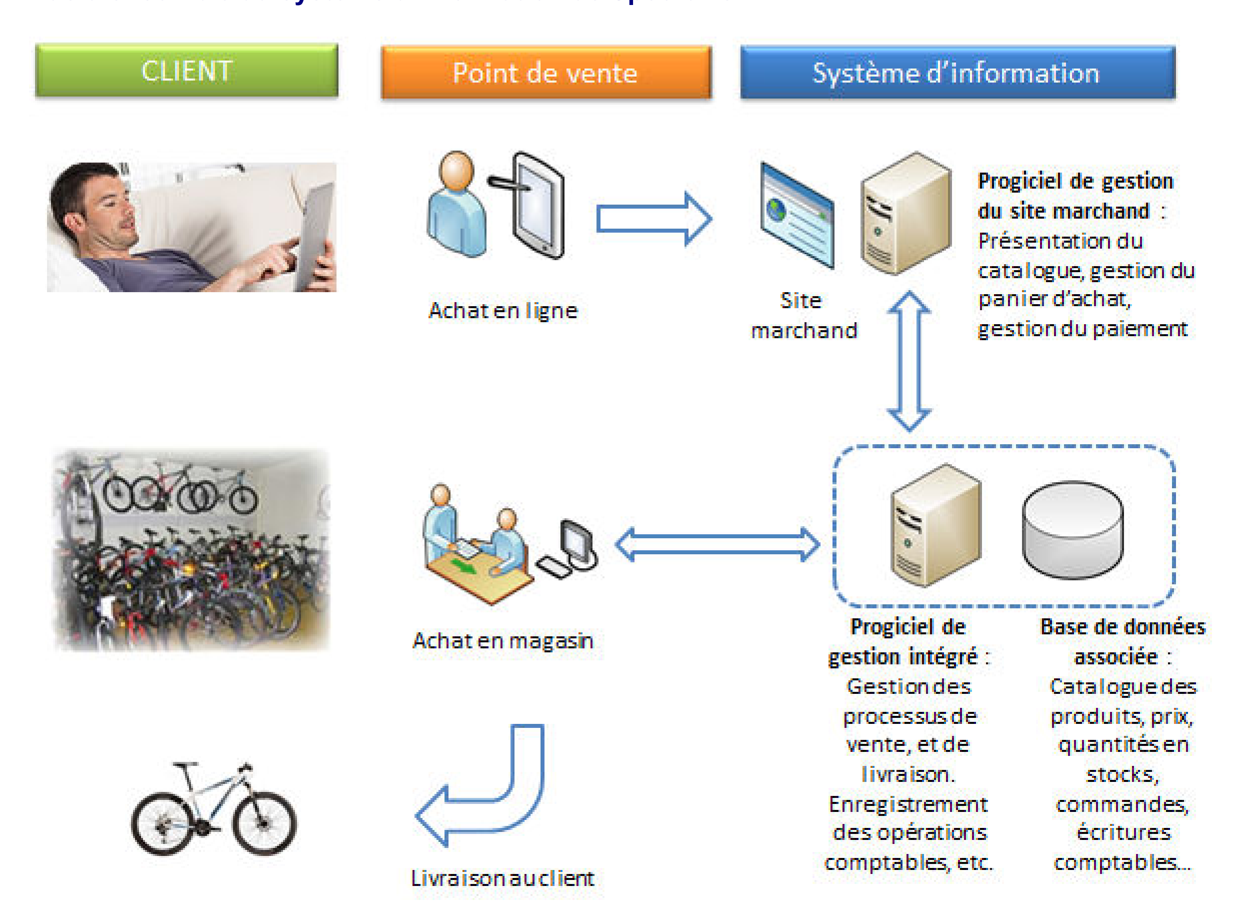
[4] CMS : *Content Management System* – Système de gestion de contenu

données exploitée par le PGI. Les caisses des différents magasins sont équipées d'un logiciel point de vente qui, lui aussi, dirige les données de ventes saisies en magasin vers le PGI.

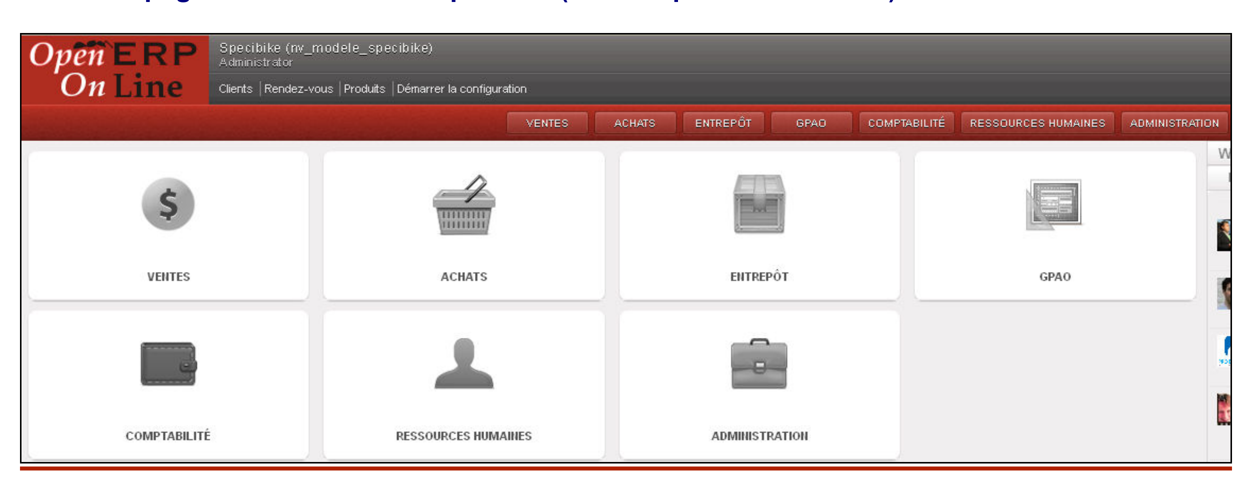
Tous les équipements informatiques centraux (serveurs et progiciels) sont hébergés chez un fournisseur.

Récemment, les dirigeants de Spécibike ont suivi une formation pour mieux exploiter l'important volume de données disponible via le PGI. Cette formation doit leur permettre d'observer en temps réel l'activité de l'entreprise, d'évaluer sa performance et de mieux préparer les décisions à prendre.

Vue d'ensemble du système d'information de Spécibike :



Vue de la page d'accueil du PGI OpenERP (en tant qu'administrateur) :



Activités

Préliminaire :
1) Quelle est l'activité de Spécibike ? Qualifier son activité.

2) Qui sont ses clients ? Comment les ventes s'effectuent-elles ?

1 – Le processus de vente

1.1 – Analyse du processus

A partir du document en annexe 1, répondre aux questions suivantes :
1) Qualifier le processus de vente (processus métier ou support). Justifier.

2) À quel moment le processus est-il déclenché (« évènement déclencheur ») ?

3) Qui intervient dans le processus ? S'agit-il d'acteurs internes ou externes ?

4) Quelles sont les tâches / activités concernées ?

5) Spécibike propose deux moyens pour passer commande ? Quel canal de distribution est concerné par ce processus décrit en annexe ?

6) Quels sont les documents utilisés ? Quel(s) logiciel(s), quels modules sont utilisés ?

7) Pour quelle raison est-il important de schématiser le processus de vente ? Quel est l'intérêt de le standardiser ?

8) Si on représentait le processus de vente en ligne, quelles seraient les activités à modifier ou à supprimer ?

9) Quel est l'intérêt d'un achat directement sur le site Internet ? Quelles en sont les limites ?

10) Quels sont les évènement-résultats de la 1ère activité ?

11) Expliquer la règle de synchronisation de la 2ème activité.

1.2 – Analyse du processus et de la qualité de l'information

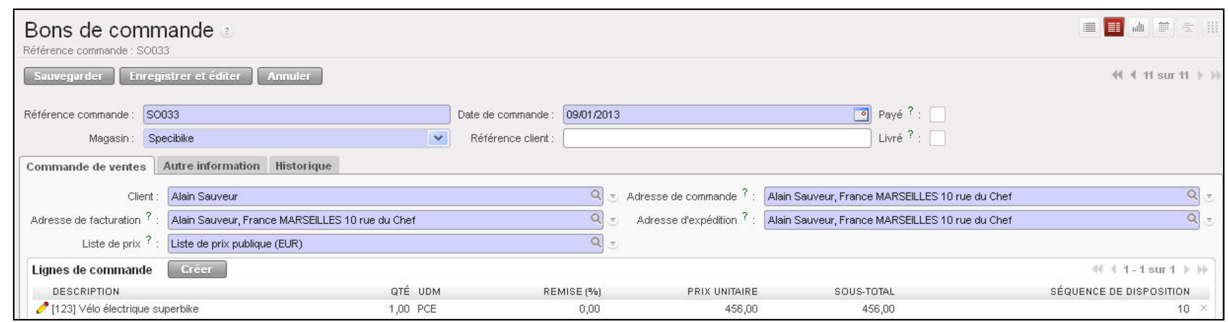
Par groupe de 3, réaliser un jeu de rôles : l'un d'entre vous est le client qui souhaite acheter un vélo (sans donner plus de précisions au départ), un autre est une vendeuse à savoir Mme Billon, le troisième est observateur et prend en note rapidement le dialogue entre le client et le vendeur.

1) Sur OpenErp, la vendeuse se connecte en tant que Mme Billon (identifiant = billon, mot de passe = billon). Le jeu de rôle peut commencer.

2) L'observateur retrace le dialogue, et à partir des critères de qualité recensés en début de documents (partie « Les notions »), portez un jugement sur la qualité des informations tout au long du dialogue.

3) Selon vous, quel est l'intérêt d'avoir une information de bonne qualité à ce niveau du processus ? Quel est l'acteur responsable de la qualité de l'information collectée ?

4) Sur OpenERP, le vendeur réalise puis édite le devis.
Exemple de devis :



Sauvegarder, puis revenir à la liste des devis. Quel est l'état de la commande que vous venez de passer ?
Revenir sur le détail de ce devis, quelle est la politique d'expédition (onglet « autre information ») ?
Confirmer la commande puis revenir à la liste des commandes : à présent, quel est l'état de la commande que vous venez de passer ?
Vous paraît-il normal que le bouton « Annuler la commande » soit présent dans la fenêtre ? Pourquoi ?
A quel niveau du processus vous situez-vous ?

5) Toujours sur OpenERP, Mme Coulmy, assistante comptable, se connecte (identifiant=coulmy, mot de passe= coulmy -, onglet Comptabilité, menu Factures clients). Visualisez-vous la commande que vous venez de créer ? Quel est l'état indiqué ?



Ouvrir cette ligne et validez la facture. Revenir sur la liste des factures clients. Quel est, à ce moment, l'état de la facture ? A quel niveau du processus vous situez-vous ?
Ouvrir à nouveau votre facture, cliquer sur « Paiement », puis sur « Valider le paiement ». Revenir sur la liste des factures. Quel est l'état de la facture ? Quelles sont les indications dans les colonnes « Réceptionné » et « Payé » ? A quel niveau du processus vous situez-vous ?

6) A présent, M. Schindler, travaillant à la préparation, se connecte (identifiant = schindler, mot de passe = schindler). Ouvrir l'onglet « Entrepôt », puis choisir le menu « bons de livraison ». Retrouvez-vous votre facture ? Ouvrir le document puis traitez la livraison.
Ouvrir l'onglet « Ventes ». Quel est à présent l'état de la commande, ainsi que la réception et le paiement ?
A quel niveau du processus vous situez-vous ?

7) En ce qui concerne l'évènement déclencheur de l'activité « Ets livraison », quelle est la source de l'information ? Quel est son support ? Est-ce une source fiable ?

8) D'une façon générale, une information produite parvient-elle correctement à l'acteur concerné ? Est-ce important ?

1.3 – Evolution du processus de ventes

Au niveau de la 2ème activité « Création de la commande », la 3ème règle d'émission n'est pas traitée. Quelle est cette règle ? Proposer une modélisation des étapes suivantes (évènements-résultats, activités…).

2 – Le processus de recrutement

A partir du document en annexe 2, répondez aux questions suivantes :
1) Qualifier le processus de recrutement (processus métier ou support). Justifier.

2) À quel moment le processus est-il déclenché (« évènement déclencheur ») ?

3) Qui intervient dans le processus ? S'agit-il d'acteurs internes ou externes ?

4) Quelles sont les tâches / activités concernées ? Quelle est la finalité de ce processus ?

5) Quel est l'évènement déclencheur de la 1ère activité (la source de l'information) ? Selon vous, quel est l'intérêt d'avoir une information de bonne qualité à ce niveau du processus ? Quel est l'acteur responsable de la qualité de l'information collectée ?

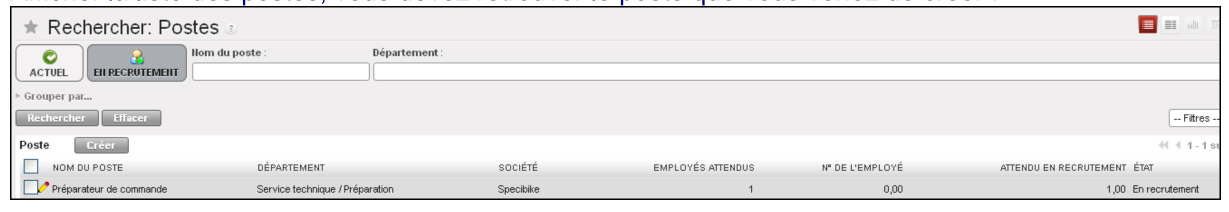
6) Quel est le module utilisé ?

7) Est-ce aussi important de standardiser le processus de recrutement que le processus de vente ?

8) M. Burgond, gérant de Spécibike, se connecte (identifiant = burgond, mot de passe = burgond). Ouvrir l'onglet Ressources Humaines, puis le menu « Recrutement » puis « Poste ».
Créer le poste suivant :

- Nom du poste : préparateur de commande ;
- Département : « service technique / préparation » ;
- Description du poste : « Personne chargée de préparer les commandes, de les conditionner et de les livrer aux clients. Utilisation d'un PGI. »

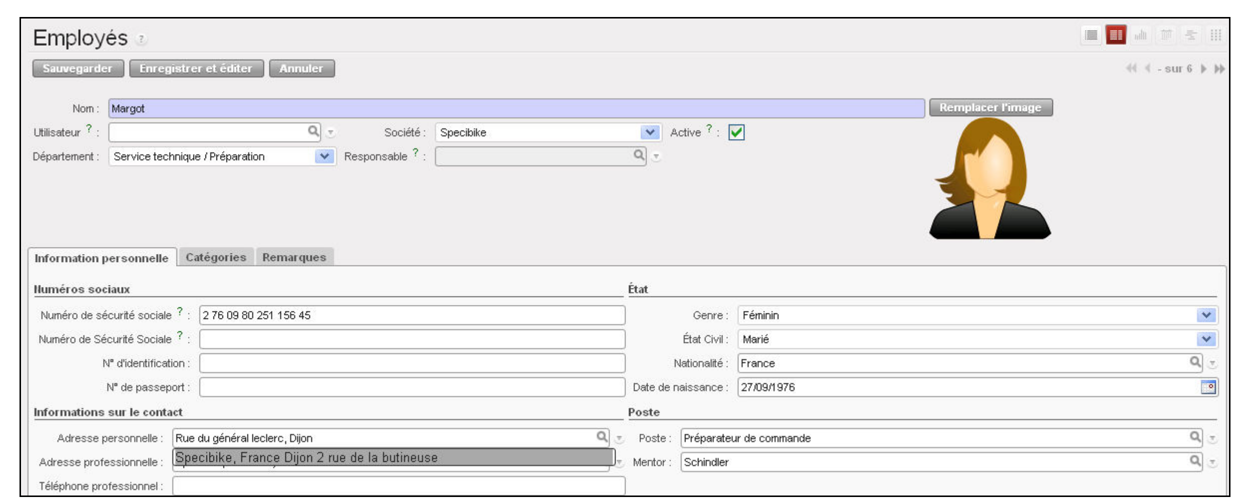
Valider.
A quel niveau du processus vous situez-vous ?
Afficher la liste des postes, vous devez retrouver le poste que vous venez de créer :



9) Selon le schéma de processus de l'annexe 2, qui est informé du nouveau poste créé ? Quel est l'intérêt de cette diffusion d'information ?

10) Selon ce schéma, est-ce que l'information du nouveau poste est diffusée à l'extérieur de l'entreprise Spécibike ? Par quel canal pourrait-on diffuser cette offre d'emploi à l'extérieur ? Est-ce que le PGI permet de gérer la diffusion externe de l'annonce ?
L'entreprise Spécibike a décidé d'intégrer le processus de recrutement dans le PGI. Quelle en est la conséquence sur son organisation ?

11) Le nouveau salarié est recruté, il s'agit de Mme Margot. Créer la fiche employé suivante :



Sauvegarder, et repérer cette nouvelle employée dans la liste complète des employés.
A quel niveau du processus vous situez-vous ?

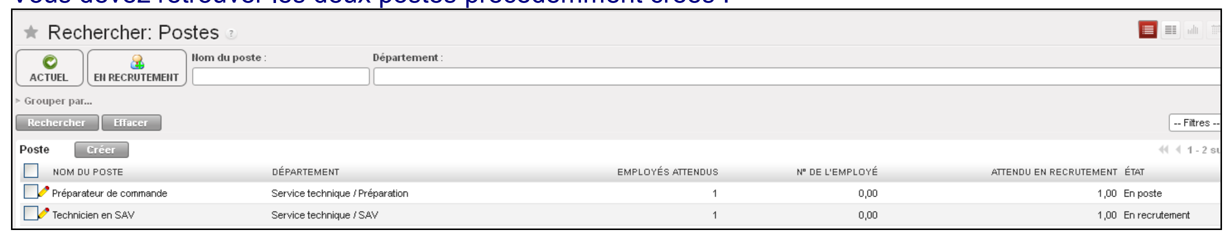
12) Il faut à présent informer le personnel que le poste est pourvu. retourner sur le poste en recrutement, et valider « en poste ». Vérifier que l'information a été enregistrée dans la liste des postes à pourvoir.

13) Créer un second poste :

- Nom du poste : « technicien en SAV » ;
- Département : « service technique / SAV » ;
- Description du poste : « Personne chargée de l'accueil clientèle en SAV et de menues réparations ».

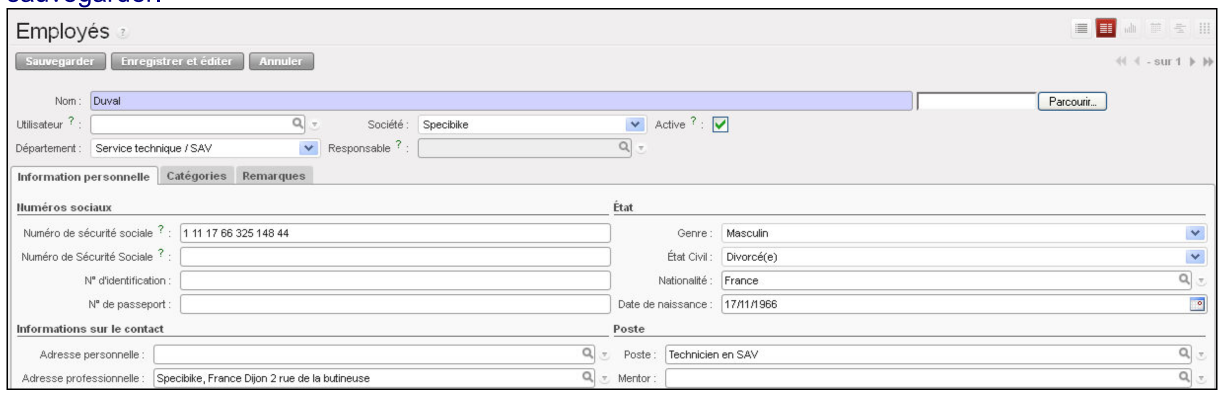
Valider.

14) Mme Coulmy se connecte (identifiant = coulmy, mot de passe = coulmy).
Quelle est la fonction de Mme Coulmy ?
Vous devez retrouver les deux postes précédemment créés :



NOM DU POSTE	DÉPARTEMENT	EMPLOYÉS ATTENDUS	N° DE L'EMPLOYÉ	ATTENDU EN RECRUTEMENT	ÉTAT
Préparateur de commande	Service technique / Préparation	1	0,00	1,00	En poste
Technicien en SAV	Service technique / SAV	1	0,00	1,00	En recrutement

Créer la fiche employé suivante (sans oublier de lui affecter le poste de technicien en SAV), puis sauvegarder.



Retourner sur la liste complète des employés, vous devez retrouver le nouveau salarié Duval.
Réfléchir à ce que vous venez de réaliser : pensez-vous que le processus présenté en annexe 2 a été respecté ? Pour quelle raison ? Quel est le problème ?

3 – La cartographie des processus

Prendre connaissance de l'annexe 3 puis situer dans ce schéma les deux processus que vous venez d'étudier.

1) Est-ce que le processus de vente est représenté en tant que processus métier ? Même question pour le processus de recrutement.

2) Quel est l'objectif final de l'ensemble des processus de l'organisation ?

Annexe 1 : le schéma évènement-résultat du processus de vente

Client

Service commercial

Equipe technique

Service comptable

Demande devis

Ets devis
- Vérification existence client
- Création nouveau client

Annuler commande | Sauvegarder commande

Devis annulé

Devis

Devis Etat de commande : "devis"

Devis accepté

et

Création de la commande
- Validation du devis

Annuler commande | règlement avant livraison | facturation après livraison

Commande annulée

Commande validée, Etat de commande "en cours"; Réceptionné : 0% ; Facturé : 0%

Etat facture = "brouillon"

Facturation
- Création de la facture

Annuler facture | Valider facture

Facture annulée

Etat facture = "ouverte"

Paiement

Paiement validé

Etat de commande : "en cours" ; Réceptionné : 0% ; Facturé : 100%

Produit sortant

Ets livraison
- traiter livraison

toujours

Livraison de la commande

Etat de commande : "terminée" ; Réceptionné : 100% ; Facturé : 100%

Livraison traitée

Annexe 2 : le schéma évènement-résultat du processus de recrutement

Responsable d'équipe

Gérant de magasin

Salarié

Besoin en personnel

Création du poste
Description du poste
Toujours

Poste en recrutement

Poste en recrutement

Poste en recrutement

Salarié recruté

Création de l'employé
Compléter le formulaire
Choisir le poste adéquat
Toujours

Employé créé

Employé créé

Employé créé

Modification du poste
Validation du poste
Toujours

"En poste"

"En poste"

"En poste"

Annexe 3 : la cartographie des processus

